》最近よくあるご質問

その他の
FAQページへ

ベネ通販

ご利用いただき誠にありがとうございます。
お困りの会員様へ、なるべくすぐに解決できるよう、よくあるご質問をご紹介しております。
お急ぎの会員様につきましては、まずは一度ご覧くださいませ。
尚、お困りが解消されない場合には お問い合わせ › よりお問い合わせくださいませ。

お問合せ前に上記リンク先をご確認いただくことで、すぐに解決できる場合がございます。
大変お手数ですが、一度ご確認の上、お問合せいただけますようお願い致します。

いつ届きますか？また、日時指定はできますか？	■発送日■がマイページでご覧いただけるようになりました。ベネ通販へログイン後のマイページにてご確認ください。 通常、ご入金確認後原則7日以内でのお届けとなります。原則配達日時のご指定は承りかねますが、ご事情などございましたら、その旨こちらよりお問合せください。お問い合わせ › 出荷元へ確認次第回答させていただきます。 ただし、ご連絡いただくタイミングによっては、ご希望に沿いかねる場合がございます。あらかじめご了承ください。
送料はかかりますか？	■送料無料■「ベネ通販」内の商品は原則全商品の基本送料は無料です。 ただし、北海道・沖縄・離島など、一部地域への配送や大型商品などにおいては別途追加送料が発生する場合がございます。 万が一、送料が発生する場合はご入金確認後、お届けまでに弊社よりご連絡させていただき、ご購入の意思確認を再度させていただきます。ご了承くださいませ。
熨斗について	熨斗（のし）対応可能商品について、名入れのご要望は、こちらよりお問合せください。 出荷元へ確認の上、回答させていただきます。 お問い合わせ ›
カフェテリアポイント申請をするには？	ベネフィット・カフェ自動決済システム導入法人の会員様はカート内に「カフェテリアプランを利用する」というチェックが表示されます。ポイントでのお支払いを全額・一部に関わらずご利用される場合は必ずチェックしてレジへお進みください。チェックされない場合は「お支払い方法選択画面」でポイント利用が表示されません。また、ポイントご利用の場合、商品アイテムは一種類の場合のみ「お支払い方法選択画面」にポイント利用が表示されます。（数量は1つである必要はありません。） なお、ベネフィット・カフェ自動決済システム（ポイント）をご利用の場合、複数のアイテムを1度でご精算いただくことができませんので、1商品アイテム毎にお手続きください。
希望の商品が申込期間外になっている。	ご希望の商品が販売期間外となっている場合は、販売前もしくは販売終了となりお申し込みいただけません。誠に申し訳ございませんが、商品特性上、完売商品の再入荷につきましてもお答えいたしかねます。また掲載されている商品は、事前の連絡なく販売終了となる場合がございます。ご了承ください。

1. 初めて利用する

商品価格について知りたい。消費税は？送料は？	「ベネ通販」でご紹介する商品価格はすべて消費税を含む総額（税込金額）で表示しております。参考として希望小売価格が別途表示されています。（希望小売価格の表示がない商品はオープンプライス、または非表示となります。） 「ベネ通販」内の商品は原則全商品の基本送料は無料です。 ただし、北海道・沖縄・離島など、一部地域への配送や大型商品などにおいては別途追加送料が発生する場合がございます。 万が一、送料が発生する場合はご入金確認後、お届けまでに弊社よりご連絡させていただき、ご購入の意思確認を再度させていただきます。ご了承くださいませ。
ベネポって何ですか？	ベネポはカフェテリアポイントとは異なり、全ての会員様がご利用になれる独自のポイント制度です。 ベネフィットステーションまたはベネ通販のサービスをご利用後、ご利用金額に応じて付与されます。1ベネポ=1円となり、100ベネポからご利用いただけます。 ご利用いただく際は、ご購入時カート内の「ベネポを利用する」へチェックを入れていただきお進みください。 詳しくはコチラ⇒ ベネポ
カフェテリアポイント申請をするには？	ベネフィット・カフェ自動決済システム導入法人の会員様はカート内に「カフェテリアプランを利用する」というチェックが表示されます。ポイントでのお支払いを全額・一部に関わらずご利用される場合は必ずチェックしてレジへお進みください。チェックされない場合は「お支払い方法選択画面」でポイント利用が表示されません。また、ポイントご利用の場合、商品アイテムは一種類の場合のみ「お支払い方法選択画面」にポイント利用が表示されます。（数量は1つである必要はありません。） なお、ベネフィット・カフェ自動決済システム（ポイント）をご利用の場合、複数のアイテムを1度でご精算いただくことができませんので、1商品アイテム毎にお手続きください。

2. お買い物中

商品について詳しく知りたい。	商品の詳細についてのご質問は、商品提供元へ確認の上、回答させていただきます。 こちらよりお問合せください。 お問い合わせ ›
希望の商品が申込期間外になっている。	ご希望の商品が販売期間外となっている場合は、販売前もしくは販売終了となりお申し込みいただけません。誠に申し訳ございませんが、商品特性上、完売商品の再入荷につきましてもお答えいたしかねます。また掲載されている商品は、事前の連絡なく販売終了となる場合がございます。ご了承ください。
注文予約・在庫お取り置きをしたい。	人気商品など、お取り置きのご要望をいただくことがございますが、誠に申し訳ございませんが承りかねます。 ご購入は、ご入金確認後の商品手配とさせていただいておりますのでご了承くださいませ。

お問い合わせや注文確認メールが届きません。	携帯電話のメールアドレスをご登録の際に多いご質問です。お手数ですが今一度下記をご確認いただけますようお願い申し上げます。尚、ご注文内容につきましては、ベネ通販「マイページ」の「購入履歴一覧」にも表示されています。 〔携帯電話のメールアドレスを登録している〕 携帯電話のE-mailをご利用の場合、ドメイン指定拒否設定をされていないか、今一度ご確認ください。具体的な操作方法については携帯電話の説明書等をご確認ください。 〔パソコンのメールアドレスを登録している〕 アンチウイルスソフト等をご利用の会員様は、弊社より送信したメールが迷惑フォルダ等に振り分けられていないか今一度ご確認くださいますよう、お願い致します。 ソフトの操作等につきましては、お持ちのソフトのサポートセンターへお問い合わせください。 その他、長時間注文確認メールなどが届かない場合は原因をお調べいたしますので、 お手数ですが、こちらよりお問合せください。 お問い合わせ ›

熨斗について	熨斗(のし)対応可能商品について、名入れのご要望は、こちらよりお問合せください。 出荷元へ確認の上、回答させていただきます。 お問い合わせ ›
ラッピングやメッセージカードについて	ギフト商材も今後充実させて参りますが、通常商品のラッピング・メッセージカードにつきましては原則承りかねます。ご了承ください。

2. お買い物中

クレジットカード決済の場合、実際の引き落としは何日？発送はいつ？	クレジットカード決済の場合、商品の手配はお持ちのカードの登録情報確認後とさせていただきます。 会員様の口座からのお引き落としのタイミングは、ご契約のクレジットカード会社（信販会社）により異なりますので、ご契約の各社様へお問合せください。
銀行振込の場合、どこに振り込めばいいですか？	**三菱東京UFJ銀行／新宿西支店** **（普）1553656 株式会社ベネフィット・ワン** 上記へのお振込みをお願い致します。 ※振込手数料は会員様ご負担となります。手数料の金額についてはお振込銀行様へお問合せください。 ※また、お振込名義につきましては【発番された注文番号】+【お申込者氏名】へ変更してください。 ご入金確認を円滑に行うため、ご理解・ご協力の程、よろしくお願い致します。
銀行振込で過払いしてしまった。返金して欲しい。	万が一、お支払い金額を誤って過入金いただいた場合は、ご入金内容を確認後、すみやかに返金させていただきます。 【注文番号／入金金額／支払名義／支払銀行名】をご確認の上、 こちらよりお申し出ください。お問い合わせ ›
（コンビニなどの）払込票の郵送先を変更して欲しい。	払込票の郵送先住所を変更される場合は、すみやかにご希望の住所へ払込票をお送りさせていただきます。 ご注文時の【受付番号／代金／変更先住所】を、こちらよりお申し出ください。お問い合わせ › 尚、払込票はお申込完了後、自動的に発行されてしまいますので、行き違いで変更前のご住所へ配送されてしまいます。不要な払込票が届いた場合は、ご入金せず、会員様ご自身で破棄していただきますよう、お願い申し上げます。
請求書？払込票？が届いた。何の商品ですか？	お支払い方法を、コンビニ・郵便局における「払込票」支払いをお選びいただきましたら、目安3～7日程で払込票が郵送されます。 その際、用紙の発行は取扱信販会社からとなり、商品名には「ベネ通販 ご利用分」と記載されます。商品の詳細につきましては、「マイページ」の「購入履歴一覧」と併せてご確認ください。また払込票支払の際は、支払手数料105円をご負担いただきます。

3. 届くのを待っている

いつ届きますか？また、日時指定はできますか？	通常、ご入金確認後原則7日以内でのお届けとなります。原則配達日時のご指定は承りかねますが、ご事情などございましたら、その旨こちらよりお問合せください。お問い合わせ › 出荷元へ確認次第回答させていただきます。 ただし、ご連絡いただくタイミングによっては、ご希望に沿いかねる場合がございます。あらかじめご了承ください。
商品の届け先の変更がしたい。	お申込後の内容変更の際は、こちらよりお問合せください。お問い合わせ › その際、必ず【注文番号】【お名前】【会員様ID番号（15桁）】を明記くださいますようお願いいたします。
運送会社の指定はできますか？	運送会社の指定は原則致しかねます。 また商品ごとに出荷元が異なるため、同時にお申し込みいただきました商品でも、商品ごとに到着日が異なる場合がございます。
配達不可地域はありますか？	北海道・沖縄・離島・東北地方など、一部の商品においては、お届けそのものが出来ない場合がございます。 弊社よりご連絡させていただき、購入の意思確認をさせていただきます。ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ありませんが、あらかじめご了承ください。

領収書が欲しいのですが？	領収書はご注文の際にカート内の「領収書発行」へチェックを入れてください。 商品の出荷確認後、1～2週間程度で、ご依頼人様の登録住所へお送りさせていただきます。 また、商品到着後でもご申請頂けましたら郵送にてお送りいたします。 こちらよりご申請ください。お問い合わせ › ※「無記名」「上様」での宛名を承ることはできません。 ※日付はご入金いただいた日付での発行となり、日付なしでの発行は承ることはできません。
領収書内容を変更して欲しい。	領収書のお名義・発送先住所は通常、「ご依頼人様」の名前・住所へ発行させていただきます。 領収書のお名義・発送先住所を変更希望される場合は、 こちらよりお問合せください。お問い合わせ ›
領収書を●●日までに届けて欲しい。	領収書のお届けは通常、商品の出荷確認後、1～2週間程度でご依頼人様のご住所へお送りさせていただきます。 もし、早期のお届けを希望される場合は、こちらよりお問合せください。お問い合わせ › ただし、ご連絡いただくタイミングによっては、ご希望に沿いかねる場合がございます。あらかじめご了承ください。

3. 届くのを待っている

注文した商品を変更（キャンセル）できますか？	キャンセルは原則致しかねます。 会員特別提供・個数限定・タイムセール、など販売特性上、キャンセルは原則をお受け致しかねますがご事情のある際はこちらよりご相談ください。お問い合わせ › その際、ご事情などもふくめてお問合わせ内容に詳しくご記載いただけましたらよりスムーズにご案内ができますのでご協力のほど宜しくお願いいたします。 できるだけ迅速に対応して参りますが、万一48時間以内に弊社からの折り返しご連絡がない場合は、誠に申し訳ありませんが、メールエラー等が起きている可能性がございます。 その際は お問い合わせ › より再度その旨をご連絡くださいませ。
商品が届かないのですが。	配送トラブル以外では、下記の理由がよくあるケースです。お手数ですが、一度ご確認を頂けますと幸いです。 ≪ご入金確認が取れないケース≫商品のお届けは、お申込み後、弊社にてご入金確認がとれてからの発送となっております。 1.ご入金方法に「銀行振込」をご選択の会員様で、弊社にてご入金を確認できない場合 お振込いただいた名義が会員様名義と同一でない場合、すぐにご入金確認をとれない場合がございます。ご依頼主名義でご入金された場合はこちら お問い合わせ › よりご連絡ください。 ●お振込いただいた名義がまったく異なる場合 ●ご入金金額が異なる場合 ●複数の受注分を合算してお支払した場合 上記理由も確認致しかねますので、【振込銀行名】【ご入金日】【ご入金名義】をご連絡ください。 尚、お振込いただく際のお名義は【注文番号】+【ご依頼主名】でご入金いただけますと、入金確認がスムーズに行えます。 2.ご入金方法に「払込票支払」をご選択の会員様で、弊社にてご入金を確認できない場合 お手元に届きました「払込票」のご入金確認がとれてからの商品発送となります。 今一度、ご入金状況をご確認ください。 もし、払込票の有効期限が切れてしまった場合は、再発行いたしますので お問い合わせ › よりご連絡ください。 3.ご入金方法に「Loppi支払」をご選択の会員様で、弊社にてご入金を確認できない場合 Loppi支払の場合、ご入金確認がとれてからの商品発送となります。 「ご注文確認メール」にてお送りさせていただきました「Loppi番号」よりお近くのコンビニエンスストア（ローソン・セイコーマート）にて端末機Loppiよりご入金くださいませ。 【Loppi端末操作方法はこちら】 尚、「Loppi番号」の支払有効期限は発効日より1週間以内となります。有効期限が切れてしまった場合は、再発行いたしますのでご連絡ください。 上記に該当しない場合、誠に恐れ入りますが、こちらよりご連絡くださいませ。 お問い合わせ ›

4. 商品が届いた後

届いた商品が不良品です。	お届けする商品はいずれも品質管理や検品に万全を期しておりますが、以下に該当する場合にはお取替えいたしますので、商品到着後9日以内にこちらよりご連絡ください。お問い合わせ › 明らかに配送中に生じた破損とわかる場合 お申込いただいた商品と異なる商品が届いた場合 商品不良があった場合 ※商品到着後10日を過ぎた場合、商品の交換はお受けできません。 ※商品の在庫状況により、ご希望の商品との交換ができかねる場合もございます。 ※商品不良が疑われる場合には、一旦メーカーでの検品を経た上でのお取替えとなるため、お時間いただく場合があります。 ※必ず付属品・同封物（説明書・保証書・パッケージなど）も一緒にお戻しください。同封物が不足の場合、返品・交換をお受けできない場合もございます。 また、返品・交換につきましては、9日以内のご連絡であっても以下の場合はお受けできません。 ご使用済みの商品 会員様に起因する事由で汚損・破損した商品 一度着用や外履きされた商品、タグを切り落とされた商品 開封・開梱によるメーカー外箱、同封物（取扱説明書、保証書など）、及び断衝材やビニール袋などその他梱包材の汚損、破損、紛失した商品 通電後の電化製品（メーカー箱を開封したのみで返品できない場合もあります。） 組み立て途中あるいは組み立て済みの商品 生花、食品類 サイズ調整した商品、名入れ商品、オーダー商品 その他当社指定の商品 ※返品・交換についてご不明点等ございましたら、こちらまでお問合せください。お問い合わせ ›
商品は届きましたが、保証書に証明印が捺印されていません。	商品によって出荷元が異なる為、弊社の証明印を捺印しておりません。 メーカー保障を受ける際に、捺印が必要な場合は、弊社カスタマーセンターまで保証書原本を郵送でお送りください。 捺印したのち返送させていただきます。 また個人情報保護の観点から、明細書・納品書を発行しない場合や、必要最低限の内容に留める場合がございます。 弊社から送信する受注確認メールが明細書に該当いたしますので、保管・印刷等をお願い致します。